

SKRIPSI

**PENERAPAN *COLLABORATIVE CUSTOMER RELATIONSHIP*
MANAGEMENT (CRM) PADA CV KOMISIONER DHARMA BHAKTI**

***COLLABORATIVE CUSTOMER RELATIONSHIP MANAGEMENT (CRM)*
*IN CV KOMISIONER DHARMA BHAKTI***



BINTI SULIS RAHMATIN

125610136

**SEKOLAH TINGGI MANAJEMEN INFORMATIKA DAN
KOMPUTER AKAKOM
YOGYAKARTA**

2017

SKRIPSI

**PENERAPAN *COLLABORATIVE CUSTOMER RELATIONSHIP
MANAGEMENT (CRM)* PADA CV KOMISIONER DHARMA BHAKTI**
***COLLABORATIVE CUSTOMER RELATIONSHIP MANAGEMENT (CRM)
IN CV KOMISIONER DHARMA BHAKTI***

**Diajukan sebagai salah satu syarat untuk menyelesaikan studi jenjang
strata satu (S1) Program Studi Sistem Informasi
Sekolah Tinggi Manajemen Informatika dan Komputer AKAKOM
Yogyakarta**

Disusun Oleh :

Nama : BINTI SULIS RAHMATIN

Nomor Mahasiswa : 125610136

**PROGRAM STUDI SISTEM INFORMASI
SEKOLAH TINGGI INFORMATIKA DAN KOMPUTER
AKAKOM
YOGYAKARTA**

2017

HALAMAN PENGESAHAN

SKRIPSI

**PENERAPAN COLLABORATIVE CUSTOMER RELATIONSHIP
MANAGEMENT (CRM)
PADA CV KOMISIONER DHARMA BHAKTI**

Telah dipersiapkan dan disusun

BINTI SULIS RAHMATIN

125610136

Telah dipertahankan didepan Tim Penguji

Pada tanggal

20-02-2017

Susunan Tim Penguji

Pembimbing/penguji

Deborah Kurniawati, S.Kom., M.Cs.
NIP/NPP:031149

Ketua Penguji

Heru Agus Trivanto, SE., M.M.
NIP/NPP:921043

Anggota

Edy Pravitno, S.Kom., M.Eng.
NIP/NPP:151185

Mengetahui, 23 FEB 2017

Ketua Program Studi Sistem Informasi,

Deborah Kurniawati, S.Kom., M.Cs.

PERNYATAAN

Penulis menyadari bahwa tidak ada kata sempurna dalam penyusunan tugas akhir, baik dari segi materi, aplikasi yang dibuat maupun penyajiannya. Untuk itu saran dan kritik yang membangun sangat diharapkan dalam penyempurnaan tugas akhir ini. Penulis berharap, semoga tugas akhir ini dapat memberikan hal yang bermanfaat dan menambah wawasan bagi pembaca dan khususnya bagi penulis juga.

Yogyakarta, 23 Februari 2017,

Penulis



Binti Sulis Rahmatin

HALAMAN PERSEMBAHAN

Bapak Panidi dan Ibu Sulastri

sahabat (Devi, Erda, Khusnul, Syaiful)

Yts. Mukhamad Rintaufani

*serta teman-teman yang tidak dapat saya sebutkan satu per satu
terima kasih atas segala kasih, sayang cinta, semangat, pengorbanan, dan
doanya. Semoga semua yang kalian semua diberi kebahagiaan di dunia maupun*

akhirat. Aamiin

HALAMAN MOTTO

*“Jadilah kalah karena mengalah, bukan kalah karena menyerah
Jadilah pemenang karena kemampuan, bukan menang karena kecurangan”*

“Satu kebajikan hari ini, akan berbuah seribu kebaikan di masa depan”

DAFTAR ISI

SKRIPSI	1
PERNYATAAN	4
HALAMAN PERSEMBAHAN	5
HALAMAN MOTTO	6
ABSTRAK	13
ABSTRACT	14
DAFTAR ISI	7
DAFTAR TABEL	10
KATA PENGANTAR	11
BAB I PENDAHULUAN	Error! Bookmark not defined.1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Batasan Masalah.....	1
1.3 Tujuan Penelitian	2
1.4 Manfaat Penelitian	2
1.5 Sistematika Penulisan	2
BAB II TINJAUAN PUSTAKA & DASAR TEORI	4
2.1 Tinjauan Pustaka	4
2.2 Dasar Teori.....	7
2.2.1 <i>Customer Relationship Management (CRM)</i>	7
2.2.2 Komponen CRM	8
2.2.3 Fase-fase CRM.....	10
2.3 Pengertian SMTP	11
BAB III METODE PENELITIAN	15
3.1 Bahan	15
3.2 Peralatan.....	15
3.3 Prosedur Kerja dan Pengumpulan Data	16
3.4 Gambaran Sistem	17
3.4.1 Rancangan proses.....	17
3.4.2 Rancangan Data	20
3.5 Rancangan Tabel.....	21

3.6 Relasi Antar Tabel.....	24
3.7 Rancangan Tampilan.....	26
BAB IV IMPLEMENTASI DAN PEMBAHASAN	30
4.1 Forum Diskusi.....	30
4.1.1 Topik Baru	30
4.1.2 Respon.....	31
4.2 Fasilitas <i>E-mail</i>	33
4.1.4 Daftar email.....	36
4.3 Grafik	37
4.2 Pembahasan.....	38
4.2.1 Forum diskusi.....	38
4.2.2 Email	39
4.2.3 Grafik	39
BAB V PENUTUP.....	40
5.1 Kesimpulan	40
5.2 Saran.....	40
DAFTAR PUSTAKA	41

DAFTAR GAMBAR

Gambar 3. 1 Gambaran Sistem	17
Gambar 3. 2 Diagram Konteks.....	18
Gambar 3. 3 DFD level 1	20
Gambar 3. 4 Rancangan Data.....	21
Gambar 3. 5 Relasi tabel	25
Gambar 3. 6 Rancangan topik baru.....	26
Gambar 3. 7 Rancangan forum diskusi	27
Gambar 3. 8 Rancangan kirim email.....	27
Gambar 3. 9 Rancangan pemberitahuan email terkirim.....	28
Gambar 3. 10 Rancangan daftar email	28
Gambar 3. 11 Rancangan grafik.....	29
Gambar 4. 5 Potongan Program Forum diskusi	32
Gambar 4. 6 Tampilan halaman kirim email pada admin	34
Gambar 4. 7 Grafik Respon Forum Diskusi.....	37
Gambar 4. 8 Potongan program grafik.....	37

DAFTAR TABEL

Tabel 2. 1 Perbandingan penelitian	6
Tabel 3. 1 Struktur tabel administrator	22
Tabel 3. 2 Struktur tabel pelanggan	22
Tabel 3. 3 Struktur tabel topik	23
Tabel 3. 4 Struktur tabel topik detail.....	23
Tabel 3. 5 Struktur tabel email.....	24

KATA PENGANTAR

Assalamu'alaikum Warahmatullahi Wabarakatu,

Puji syukur penulis panjatkan kehadiran Allah SWT, karena limpahan rahmat, hidayah, dan inayah-Nya skripsi ini dapat diselesaikan. Sholawat beserta salam semoga selalu tercurahkan kepada manusia teragung baginda Rasulullah Muhammad SAW. Skripsi yang berjudul "*Penerapan Collaborative Customer Rellationship Management (CRM) pada CV Komisioner Dharma Bhakti*" ini penulis susun untuk memenuhi persyaratan kurikulum sarjana strata-1 (S-1) pada Jurusan Sistem Informasi, STMIK AKAKOM Yogyakarta. Penulis mengucapkan terima kasih sebesar-besarnya atas semua bantuan maupun saran yang telah diberikan, baik secara langsung maupun tidak langsung selama penyusunan tugas akhir ini. Secara khusus rasa terimakasih kami sampaikan kepada:

1. Bapak Cuk Subiyantoro, S.Kom., M.Kom. selaku Ketua Sekolah Tinggi Manajemen Informatika dan Komputer AKAKOM Yogyakarta.
2. Ibu Deborah Kurniawati, S.Kom., M.Cs. selaku Ketua Jurusan Sistem Informasi dan dosen pembimbing yang telah banyak memberikan dan dorongan dalam penyusunan tugas akhir ini di Sekolah Tinggi Manajemen Informatika dan Komputer AKAKOM Yogyakarta.
3. Bapak Heru Agus Triyanto, SE., M.M. dan Edy Prayitno, S.Kom., M.Eng. sebagai dosen penguji yang juga telah banyak memberi arahan.
4. Dan kepada semua Bapak dan Ibu Dosen atas segala ilmu yang telah diberikan.

Semoga segala amal dan kebaikan yang mereka berikan dibalas Tuhan

Yang Maha Esa. Akhir kata semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi semua pihak.

Wassalamu'alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh.

Yogyakarta, februari 2017

Penulis

Binti Sulis Rahmatin

ABSTRAK

Saat ini perkembangan toko online sangatlah pesat. Maka dari itu dibutuhkan layanan-layanan aplikasi untuk pelanggan yang bisa membantu pelanggan berkomunikasi dengan perurahaan atau admin sebuah toko online tersebut. *Collaborative Customer Rellationship Management* merupakan layanan untuk proses adaptasi antara perusahaan dengan pelanggannya.

Dalam penelitian ini mempunyai beberapa prosedur pengerjaan antara lain, mencari interatur, perancangan sistem, implementasi, pengujian dan presentasi prosedur tersebut dilakukan untuk mengetahui keadaan di lapangan. Sedangkan untuk membangun sistem membutuhkan prangkat lunak yaitu Windows 7 sebagai sistem operasi, *PHP* sebagai bahasa pemrograman, *MYSQL* sebagai *database server*, *Google Chrome* sebagai browser, *Notpad++ 6.3.3* sebagai editor script php dan html. Sedangkan Perangkat keras terdiri dari komputer *server*, komputer *client*, dan jaringan *Internet*.

Proses aplikasi kolaboratif pelayanan meliputi email dan forum diskusi yang menyediakan fasilitas interaksi antara perusahaan dengan pelanggannya.

Kata kunci : *CRM, Collaborative, email, forum diskusi*

ABSTRACT

Currently the development of an online store is very rapid. Thus the required application services for customers that can help customers communicate with the admin perurahan or an online store. Collaborative Customer Relationship Management is a service for the adaptation process between the company and its customers.

In this study has some work procedures, among others, seeking interatur, system design, implementation, testing and presentation of the procedures performed to determine the situation on the ground. As for building a software system requires data card is Windows 7 as the operating system, PHP as the programming language, MySQL as the database server, Google Chrome as a browser, notepad ++ 6.3.3 as php script and html editor. While hardware consists of a computer server, client computers, and the Internet.

The process of collaborative application services include e-mail and discussion forums that provide interaction between the company and its customers.

Keywords: *CRM, Collaborative, email, discussion forums*